



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามชุดที่.....

แบบสอบถาม

เรื่อง

พฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าตราเฉพาะในร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ของผู้บริโภค
ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการค้นคว้าอิสระโดยนักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการตลาด) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าตราเฉพาะในร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ของ
ผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ขอความกรุณาท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อ
ประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป

แบบสอบถามนี้สำหรับสอบถามเฉพาะผู้ที่ซื้อหรือเคยซื้อสินค้าตราเฉพาะของร้านค้าปลีก
ขนาดใหญ่ สำหรับสินค้าอุปโภคบริโภค ของห้าง คาร์ฟูร์ เทสโก้ และ บิ๊กซี

สินค้าตราเฉพาะของคาร์ฟูร์ ได้แก่ “คาร์ฟูร์” และ “นมเบอร์วัน”

สินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ ได้แก่ “เทสโก้” “ซูเปอร์เซฟ” และ “คุ้มค่า”

สินค้าตราเฉพาะของห้างบิ๊กซี ได้แก่ “ลีดเดอร์ โพรซ์” “เฟิร์ซ โพรซ์” “บิ๊กซี” และ “แฮปปี้

บาท”

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าตราเฉพาะสำหรับสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านค้า
ปลีกขนาดใหญ่

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการซื้อสินค้าตราเฉพาะสำหรับสินค้าอุปโภค
บริโภคในร้านค้าปลีกขนาดใหญ่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 25 ปี 2. 26 – 35 ปี 3. 36 – 45 ปี
 4. 46 – 55 ปี 5. 56 – 65 ปี 6. 66 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส
 3. หย่า 4. หม้าย

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 5. ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. พ่อบ้าน/แม่บ้าน 2. รับจ้าง
 3. พนักงานบริษัทเอกชน 4. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ
 5. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 6. นักเรียน/นักศึกษา
 7. ค้าขาย 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท 2. 10,001 – 20,000 บาท
 3. 20,001 – 30,000 บาท 4. 30,001 – 40,000 บาท
 5. 40,001 – 50,000 บาท 6. มากกว่า 50,001 บาท

7. คำกล่าวต่อไปนี้ ท่านคิดว่าข้อใดตรงกับบุคลิกภาพของท่านมากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

1. ชอบซื้อสินค้าราคาถูกลงอย่างเดียว สินค้าไหนราคาถูกก็จะเลือกซื้อเป็นอันดับแรก
 2. ยอมที่จะจ่ายเงินซื้อเพิ่มอีกนิดเพื่อสิ่งที่ดีกว่าอีกหน่อย
 3. มีความเชื่อว่าสินค้าราคาแพงจะมีคุณภาพดี ในขณะที่สินค้าราคาถูกจะมีคุณภาพต่ำตามราคา
 4. ซื่อสัตย์ (ที่มีชื่อเสียง) อยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยคิดว่าจะซื้อสินค้าที่ซื่อสัตย์ไม่เปลี่ยนแปลง

5. มีความคิดที่ไม่ชอบเสี่ยงในการทดลองสินค้าใหม่ๆ
6. การซื้อสินค้ามักเป็นไปแบบไม่ตั้งใจ เป็นการซื้อแบบไม่มีการวางแผนมาก่อน
7. พิจารณาทุกๆด้าน ไม่ใช่มองดูเพียงภาพลักษณ์ของตราสินค้าหรือโฆษณา โดยจะพิจารณาอย่างมีเหตุผลจนทำให้รู้สึกว่าคุณเองเป็นคนฉลาดซื้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าตราเฉพาะสำหรับสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านค้าปลีกขนาดใหญ่

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านเคยซื้อสินค้าตราเฉพาะสำหรับสินค้าอุปโภคบริโภคจากร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร (Where, How)

ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่	เคยซื้อ			ไม่เคยซื้อ
	ซื้อประจำ	ซื้อบางครั้ง	เคยซื้อและเลิกซื้อแล้ว	
1. สินค้าตราเฉพาะของห้างคาร์ฟูร์				
2. สินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้				
3. สินค้าตราเฉพาะของห้างบิ๊กซี				

2. ท่านเคยซื้อสินค้าตราเฉพาะสำหรับสินค้าอุปโภคบริโภคยี่ห้อใดบ้าง (What/Where)

สินค้าตราเฉพาะ	ซื้อประจำ	ซื้อบางครั้ง	ไม่เคยซื้อ
1. คาร์ฟูร์			
2. นัมเบอร์วัน			
3. เทสโก้			
4. ซูเปอร์เซฟ			
5. คุ่มค่า			
6. ลีคเตอร์ ไรซ์			
7. เฟิร์ช ไรซ์			
8. บิ๊กซี			
9. แสบปีบาท			

3. ส่วนใหญ่ท่านไปใช้บริการร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ที่ไหน (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ) (Where)

1. ห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ 2. ห้างบิ๊กซี สาขาเชียงใหม่
 3. ห้างบิ๊กซี สาขาเชียงใหม่-หางดง 4. ห้างเทสโก้ สาขาเชียงใหม่
 5. ห้างเทสโก้ สาขาตลาดคำเที่ยง

4. ท่านไปใช้บริการร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ช่วงเวลาใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (When)

1. 6:00 – 9:00 น. 2. 9:01 – 12:00 น.
 3. 12:01 – 15:00 น. 4. 15:01 – 18:00 น.
 5. 18:01 – 21:00 น. 6. 21:01 – 24:00 น.

5. ท่านซื้อสินค้าตราเฉพาะสำหรับสินค้าอุปโภคบริโภคในโอกาสใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (When)

1. เจาะจงซื้อเพื่อใช้เป็นประจำในครอบครัว
 2. ซื้อเฉพาะเมื่อได้มีโอกาสไปเดินห้าง/ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่
 3. ซื้อเพื่อเป็นของขวัญของฝาก
 4. ซื้อเฉพาะเมื่อสินค้าที่ต้องการไม่มีจำหน่าย
 5. ซื้อเพื่อไปจำหน่ายต่อ
 6. ซื้อในโอกาสพิเศษ เช่น งานเลี้ยง งานสังสรรค์
 7. ซื้อเฉพาะเมื่อมีการจัดรายการลดราคา
 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ท่านรู้จักสินค้าตราเฉพาะสำหรับสินค้าอุปโภคบริโภค ได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (How)

1. เห็นตราสินค้าบนชั้นวางสินค้า 2. คนรู้จักแนะนำ
 3. ได้ยินจากสื่อกระจายเสียงในห้าง 4. พนักงานขายในร้านค้าแนะนำ
 5. เห็นโฆษณาในสื่อเฉพาะของห้าง หนังสือ โฆษณาประจำรอบ เว็บไซต์
 6. เห็นโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ นิตยสาร เช่น แผ่นพับ
 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)

7. สินค้าตราเฉพาะประเภทอุปโภคบริโภคชนิดใดที่ท่านซื้อหรือใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (What)

1. ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด เช่น น้ำยาล้างจาน น้ำยาปรับผ้านุ่ม ผงซักฟอก
 2. อุปกรณ์เครื่องใช้ในครัวเรือน เช่น เครื่องนอน หมอน ผ้าเช็ดตัว ผ้าขนหนู
 3. ผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพและความงาม เช่น ครีมอาบน้ำ สบู่ ครีมบำรุงผิว ยาสีฟัน แชมพู
 4. อุปกรณ์สำนักงาน เช่น กระดาษ ปากกา แผ่นดิสก์
 5. เสื้อผ้า เช่น เสื้อผ้าบุรุษ สตรี และเด็ก

- 6. ประดับยนต์ เช่น น้ยาล้างรถ พรหมปูพื้นรถยนต์ น้ำหอมในรถยนต์
- 7. อุปกรณ์สวนและตกแต่งบ้าน เช่น ตู้เสื้อผ้า เก้าอี้พลาสติก ฝักบัวรดน้ำต้นไม้
- 8. ขนมขบเคี้ยว เช่น ข้าวเกรียบทอด คุกกี้
- 9. อาหารแห้ง เช่น ข้าวสาร กระเพาะปลา เห็ดหอมแห้ง
- 10. เครื่องดื่ม เช่น น้ำอัดลม น้ำดื่ม กาแฟ
- 11. ผลิตภัณฑ์นมและอาหารเสริม เช่น นม เนย อาหารเสริมของเด็ก
- 12. อาหารกระป๋อง เช่น ปลากระป๋อง ผลไม้กระป๋อง ซุปกระป๋อง
- 13. อาหารแช่แข็ง เช่น อาหารสำเร็จรูป เฟรนช์ฟราย พิซซ่า
- 14. อาหารเส้น เช่น บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป มักกะโรนี สปาเก็ตตี้
- 15. เครื่องปรุงอาหาร เช่น น้ำปลา น้ำส้มสายชู ซอสหอยนางรม น้ำมันพืช
- 16. อาหารสัตว์เลี้ยง เช่น อาหารสุนัข อาหารแมว แคมพู
- 17. ผลิตภัณฑ์กระดาษ เช่น กระดาษเช็ดหน้า ทิชชู ผ้าอ้อม
- 18. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการซื้อสินค้าตราเฉพาะสำหรับสินค้าอุปโภคบริโภคจากร้านค้าปลีกขนาดใหญ่
ต่อครั้ง (What)

- 1. ไม่เกิน 500 บาท
- 2. 501 - 1,000 บาท
- 3. 1,001 - 1,500 บาท
- 4. 1,501 - 2,000 บาท
- 5. มากกว่า 2,000 บาท

9. โดยทั่วไปท่านซื้อสินค้าตราเฉพาะสำหรับสินค้าอุปโภคบริโภคความถี่ประมาณกี่ครั้งต่อเดือน
(How)

- 1. 2-3 เดือนต่อครั้ง
- 2. เดือนละ 1 ครั้ง
- 3. เดือนละ 2-3 ครั้ง
- 4. เดือนละ 4 ครั้ง (ซื้ออาทิตย์ละ 1 ครั้ง)
- 5. เดือนละ มากกว่า 4 ครั้ง
- 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะสำหรับสินค้าอุปโภคบริโภค ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของท่าน
ได้แก่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (Who)

- 1. ตัดสินใจเองทั้งหมด
- 2. บุคคลในครอบครัวช่วยตัดสินใจ
- 3. เพื่อนช่วยตัดสินใจ
- 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)

11. วัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะสำหรับสินค้าอุปโภคบริโภค เนื่องจาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (Why)

- 1. ต้องการคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ดีทัดเทียมกับตราอื่น
- 2. ต้องการสินค้าราคาถูกที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับตราอื่น
- 3. ต้องการสินค้ามีเครื่องหมายรับรองคุณภาพต่างๆ เช่น อย. และมีการระบุวันเดือนปีที่ชัดเจน
- 4. ต้องการความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า มองเห็น ได้ชัดเจน ง่าย
- 5. อยากทดลองผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยใช้
- 6. ต้องการสินค้ายี่ห้อใดก็ได้ที่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก
- 7. เจาะจงยี่ห้อนี้ เพราะเคยใช้แล้วและเห็นว่าเป็นตราที่มีคุณภาพ
- 8. ต้องการสินค้าจากผู้ผลิตเป็นรายเดียวกับสินค้ายี่ห้อที่มีชื่อเสียงแต่ราคาสูงกว่า
- 9. เห็นคนรู้จักใช้ เลยใช้ตาม
- 10. ตราอื่นที่ต้องการ ไม่มีจำหน่าย ซื้อเป็นสินค้าทดแทน
- 11. อื่นๆ (ระบุ)

12. หลังจากที่ยุ้จักสินค้าตราเฉพาะแล้ว ก่อนการตัดสินใจซื้อท่านมีการหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้นๆ เพิ่มเติมโดยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (How)

- 1. ดูป้ายราคาว่าถูกที่สุดในหมวดเดียวกัน
- 2. ดูป้ายราคาและเปรียบเทียบราคากับยี่ห้อเดิม
- 3. อ่านป้ายฉลากของสินค้าเพื่อหาข้อมูลส่วนประสม และวิธีการใช้
- 4. อ่านป้ายฉลากของสินค้าเพื่อหาข้อมูลผู้ผลิต และการผลิต
- 5. ไม่ได้หาข้อมูลเพิ่มเติม ทดลองซื้อได้เลย
- 6. สอบถามพนักงานขาย
- 7. สอบถามคนรู้จักที่เคยใช้
- 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)

13. ในขั้นตอนของการเลือกซื้อสินค้าตราเฉพาะสำหรับสินค้าอุปโภคบริโภค ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านต่างๆ เหล่านี้ในระดับใด (How)

ปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินทางเลือกซื้อสินค้าตราเฉพาะสำหรับสินค้าอุปโภคบริโภค	ระดับความสำคัญ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่มีผลต่อการเลือก (0)
1. ชื่อเพราะใครๆ ก็ซื้อ						
2. สถานะเศรษฐกิจทำให้ต้องประหยัด ใช้น้ำเงินคุ้มค่า						
3. คุณภาพที่ดีของสินค้า						
4. ชื่อเสียงของตราหรือสินค้าตราเฉพาะของห้าง						
5. ชื่อเสียงของโรงงานผู้ผลิตสินค้า						
6. เครื่องหมายรับรองคุณภาพจากหน่วยงานต่างๆ						
7. กล่อง/หีบห่อ สวยงาม มีเอกลักษณ์						
8. ราคาถูกที่สุด						
9. ราคาเท่าๆ กับสินค้าในหมวดเดียวกัน						
10. มีป้ายบอกราคาชัดเจน						
11. สินค้าวางสะดวกตาและการตกแต่งบริเวณชั้นสวยงาม						
12. สถานที่ตั้งของร้านค้าสะดวกต่อการเดินทาง						
13. บริการและบรรยากาศที่ดีของร้านค้า						
14. สินค้ามีการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา แคม						
15. สินค้ามีการลงโฆษณาในโบรชัวร์ของห้าง						
16. สินค้ามีการโฆษณาในสื่อทั่วไป						
17. อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

14. หลังจากที่ใช้มาแล้ว ท่านมีความพึงพอใจกับสินค้าตราเฉพาะสำหรับสินค้าอุปโภคบริโภคต่อไปนี ในระดับใด และท่านจะกลับมาซื้อสินค้าซ้ำหรือไม่ (How)

สินค้าตราเฉพาะ	ไม่เคยซื้อ	ความพอใจ			การซื้อซ้ำ		
		พอใจมาก	ปานกลาง	น้อย	ซื้ออีก	อาจซื้อ	ไม่ซื้ออีก
1. คาร์ฟูร์							
2. นัมเบอร์วัน							
3. เทสโก้							
4. ซูเปอร์เซฟ							
5. คุ้มคำ							
6. ลีดเดอร์ ไพร์ช							
7. เฟิร์ซ ไพร์ช							
8. บิ๊กซี							
9. แสบปีบาท							

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการซื้อสินค้าตราเฉพาะสำหรับสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านค้าปลีกขนาดใหญ่

ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวจรรูมาศ ไต้ะถม	
วัน เดือน ปี เกิด	28 มกราคม 2523	
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2540 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสตรีศรีน่าน ปีการศึกษา 2544 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2545 – 2546	เจ้าหน้าที่วางแผนการผลิต บริษัท แอลทีอีซี จำกัด
	พ.ศ. 2546 – 2549	Senior Buyer บริษัท สยามมันดาเลย์ จำกัด
	พ.ศ. 2551	เจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาทางการเงิน ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
	พ.ศ. 2552	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ทีมพัฒนาตลาดเขตการบริการ และการขาย 31 บมจ.ธนาคารกสิกรไทย
	พ.ศ. 2552 – ปัจจุบัน	Senior Buyer บริษัท สยามมันดาเลย์ จำกัด